

SUPERTRANSPORTE SANCIONA A DOS AEROLÍNEAS Y ABRE CUATRO INVESTIGACIONES POR PRESUNTAMENTE NO PROTEGER LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS A LA RECLAMACIÓN Y EL REEMBOLSO

- **La Superintendencia de Transporte sancionó a las aerolíneas Avianca y Wingo con 125 y 75 salarios mínimos legales mensuales vigentes, respectivamente, por no contar con canales idóneos para atender de forma oportuna y eficaz las reclamaciones de sus usuarios y, además, les ordenó que presentaran un diagnóstico del plan de atención a los usuarios que actualmente tienen implementado.**
- **La Entidad también inició investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de Avianca, Copa Airlines, Fast Colombia y Latam Colombia, por infringir presuntamente las normas que regulan las condiciones en que debe realizarse el reembolso del dinero pagado por los tiquetes aéreos cuando los usuarios ejercen su derecho al desistimiento o el retracto.**
- **Los canales de atención permiten al usuario acceder al prestador del servicio y así garantizar su derecho a la reclamación. Las peticiones, quejas y reclamos sobre reembolsos representan más del 40% de las denuncias recibidas por la SuperTransporte en el modo aéreo.**

Bogotá, D.C, 26 de agosto de 2022. (@Supertransporte). Por no tener a disposición de los usuarios canales de atención suficientes para solventar de forma oportuna sus solicitudes o reclamaciones, la Superintendencia de Transporte sancionó a las aerolíneas Avianca y Wingo, con multas de 125 y 75 salarios mínimos mensuales, respectivamente, equivalentes a \$113.565.750 y \$68.139.450.

Así mismo, se inició investigación mediante pliego de cargos en contra de Avianca, Copa Airlines, Fast Colombia y Latam Colombia, por infringir presuntamente las normas sobre el reembolso del dinero pagado por los viajeros, cuando optan por desistir o retractarse.

Para el Superintendente de Transporte, Wilmer Salazar Arias *“el ejercicio del derecho a presentar reclamaciones respetuosas resulta fundamental para la efectividad de todos los derechos de los usuarios, en la medida que facilita la interacción entre estos y los empresarios, en búsqueda de la idoneidad y calidad del servicio. Es importante hacer un llamado a los empresarios del sector para que respeten los derechos de los usuarios, especialmente, los términos y condiciones en los que se debe realizar el reembolso del valor pagado, cuando el consumidor decide desistir o retractarse. Por supuesto, también es muy importante que los usuarios cumplan con sus deberes, pues, solo así, podrán exigir derechos”.*

Las sanciones

Mediante el desarrollo de las investigaciones administrativas se determinó que, aun cuando el derecho a la reclamación es fundamental en toda relación de consumo en la medida que le permite exigir y materializar a los usuarios los demás derechos que les corresponden, y, en consecuencia, existe la obligación de implementar un sistema de atención al usuario que le permita radicar quejas, peticiones o reclamos y obtener una pronta solución, las aerolíneas investigadas no tenían a disposición de los pasajeros canales de atención suficientes para resolver de forma oportuna las solicitudes o reclamaciones de aquellos.

Luego de surtirse la etapa de pruebas y el estudio de los argumentos de defensa, fue posible establecer que los usuarios se vieron sometidos a largos tiempos de espera en las líneas telefónicas, no lograron respuesta a su solicitud ni aun acudiendo a los otros medios de atención, y las indicaciones suministradas, en algunos casos, fueron dilatorias o no ajustadas a la realidad.

De esta forma se concluyó que, si bien los usuarios contaban con canales accesibles, estos no tenían la capacidad para solucionar de fondo, de manera idónea, eficaz, oportuna y apropiada, los motivos por los que acudían a los mismos.

Debido a lo anterior, la Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte, mediante Resoluciones No. 3644 y 3643 de 2022, sancionó a las sociedades Avianca S.A. y Aerorepública S.A - Compañía Colombiana de Aviación - Copa Colombia S.A y/o Wingo, previa valoración de las circunstancias de graduación, con una multa equivalente a 125 y 75 salarios mínimos mensuales vigentes para el momento de la ocurrencia de los hechos, respectivamente.

Estas investigaciones iniciaron en 2021, cuando se tuvo noticia de presuntas fallas de canales telefónicos y virtuales, lo cual no permitió que los usuarios ejercieran su derecho a la reclamación, pues algunos no tuvieron forma de acceder a los prestadores del servicio. Los periodos analizados en las investigaciones administrativas corresponden a marzo, junio, septiembre, octubre, noviembre y diciembre de 2020, para el caso de Wingo, y abril, mayo y junio de 2021, para el caso de Avianca. Dentro de la investigación se evidenció que los usuarios enfrentaron altos tiempos de espera en las líneas telefónicas, así como la ausencia de respuesta por los demás canales de atención, motivo por el cual, en algunos casos, acudieron a la red social Twitter para manifestar su inconformidad.

La orden

Así mismo se les ordenó a las sociedades sancionadas que, dentro de los 15 días hábiles siguientes a la ejecutoría del acto administrativo presentaran el plan de atención al usuario, el cual debe abarcar de manera detallada los canales y horarios habilitados, la destinación de cada uno de estos, las acciones de mejora implementadas, los parámetros establecidos

para su monitoreo y el resultado de este, así como el número de reclamos recibidos y solucionados por cada canal.

Sobre este tema, se efectuó una verificación desde la Superintendencia de transporte en relación con la operatividad de las líneas de atención al cliente de 6 aerolíneas (Avianca, Latam, Fast, Wingo, EasyFly, Wingo y Satena) entre el 12 y 17 de enero de 2022, cuando se realizaron alrededor de 30 llamadas a cada una de las empresas, en diferentes días y horarios. Allí se buscó monitorear el número de accesos a efectivos a los Call Center (IVR) y el tiempo promedio de atención con un agente. Los resultados fueron satisfactorios, encontrando que en el 85,5% de los casos, la llamada avanza hasta el asesor, en aproximadamente 08:05 minutos.

Asimismo, se encontró que, en su mayoría, las aerolíneas han implementado soluciones alternativas como la devolución de llamada, el anuncio del turno de espera o líneas de WhatsApp.

Recurso

Contra las decisiones de sanción procede el recurso de reposición ante la Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte, y el de apelación, ante la Superintendencia Delegada para la Protección de Usuarios del Sector Transporte, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 76 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo -Ley 1437 de 2011-.

Las investigaciones

De acuerdo con los informes consolidados y difundidos a la ciudadanía sobre las reclamaciones del sector aéreo, se evidenció que el reembolso es el motivo de inconformidad más frecuente en los usuarios de este modo, pues representa más del 40% de las denuncias recibidas en la Entidad, por lo tanto, en marzo de 2022 la Dirección de investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte inició la averiguación preliminar, formulando requerimientos a 6 aerolíneas, frente a solicitudes realizadas desde el 2020 al 2022 de más de 500 PQRD.

Al cotejar las respuestas de las empresas de transporte aéreo y la información allegada con las quejas, se encontró que gran parte de las solicitudes de reembolso se dieron luego de que los usuarios desistieran o se retractaran de la compra de tiquetes aéreos dentro de los plazos que determina la ley. Como los usuarios no habrían obtenido la devolución de su dinero en el término máximo de 30 días y en otros casos lo obtuvieron por valores diferentes al que correspondía, se inició investigación administrativa en contra de las aerolíneas Avianca, Latam, Fast Colombia y Copa Airlines.

Los cargos

El inicio de las investigaciones administrativas se originó por cuanto fue posible identificar de forma preliminar que en casos en que el pasajero desiste o se retracta de la compra y

pretende obtener el reembolso del dinero que pagó presentando una solicitud ante la empresa transportadora, no obtiene respuesta.

Particularmente, no se estaría realizando la devolución completa del dinero en el término de 30 días calendario previsto tanto el numeral 3.10.1.8.1. de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia como el artículo 47 del Estatuto del Consumidor, y, además, tampoco se estaría reintegrando lo correspondiente a tasas e impuestos, cuando se trata de tarifas no reembolsables, como lo señalan los numerales 3.10.2.14 y 3.10.2.14.1 de tales Reglamentos.

Fueron imputados cuatro cargos por el presunto incumplimiento de lo establecido en la norma sobre el reembolso de la tarifa por desistimiento, en aquellos casos cuando hay retracto y respecto de la inmediatez del reembolso.

Posibles Sanciones

En caso de ser encontradas responsables las mencionadas empresas de transporte aéreo de pasajeros, se podrán hacer acreedoras por los incumplimientos de las normas de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia y el Estatuto del Consumidor -Ley 1480 de 2011- a multas de entre 1 a 2.000 salarios mínimos mensuales vigentes y/o de 5.916 UVT, según cada cargo imputado, además de las medidas correspondientes.

Recurso

Contra las resoluciones de inicio de investigación administrativa y formulación de pliego de cargos no procede recurso alguno, de acuerdo con lo establecido en el artículo 47 de la Ley 1437 de 2011. Se garantizarán los principios del debido proceso y el derecho de defensa. Se precisa que los procedimientos sancionatorios iniciados se adelantarán de conformidad con lo establecido en la ley.

Canales de Atención

La Superintendencia de Transporte es una Entidad cercana a los ciudadanos y por eso, cuenta con distintos canales de atención para recibir peticiones, quejas y reclamos y atender las solicitudes de los empresarios y usuarios del sector, a través del correo vur@supertransporte.gov.co, la línea gratuita 018000915615, un chat virtual disponible de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm en la página web www.supertransporte.gov.co, #767 opción 3 y, Usuario Avisa a través de la línea de WhatsApp 3185946666. Así mismo, de manera presencial en la Diagonal 25g No 95^a-85 Piso 1 Centro Empresarial Buró 25.